

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

Klachtenregeling Wzd

Voorwoord

Met ingang van 1 januari 2020 vervangt de Wet Zorg en Dwang (Wzd) de BOPZ. 2020 is een overgangsjaar.

In de Wzd is een klachtencommissie een verplichting. Van de zorgaanbieders, die zijn aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie (RKC), laten 6 organisaties de Wzd klachten van hun cliënten behandelen door de RKC. Dit betreft:

- Avoord Zorg & Wonen, Etten Leur
- Raffy-Leystroom, Breda
- De Wijngaerd, Made
- Het Hoge Veer, Raamsdonksveer
- Park Zuiderhout, Teteringen
- Zorgstichting 't Heem, Udenhout

De overige aangesloten zorgaanbieders zoeken hiervoor aansluiting bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) of een andere klachtencommissie.

Bij het opstellen van deze klachtenregeling is gebruik gemaakt van de klachtenregeling van KCOZ. Daar waar de regeling een andere invulling heeft gekregen, is deze aangepast.

De regeling is opgesteld samen met de aangesloten organisaties en met Zorgbelang Brabant.

De regeling is nader ingevuld in de Uitvoeringsregeling Wzd.

Januari 2022

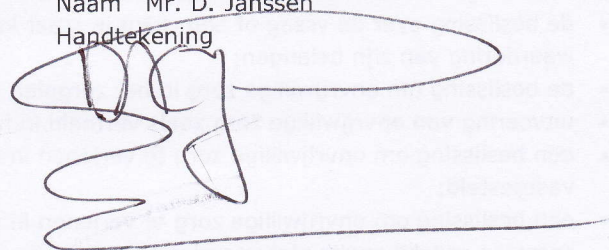
Zorgbelang Brabant

Datum 13 januari 2022
Plaats Tilburg
Naam Mevr. J. van den Hoek
Handtekening



Regionale Klachtencommissie
Zorginstellingen Midden en West Brabant

Datum
Plaats
Naam Mr. D. Janssen
Handtekening



REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen en klachtmogelijkheden ex artikel 55 Wzd

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| a. zorgaanbieder | : | zorgaanbieder die actief is in de ouderenzorg, thuiszorg of gehandicaptenzorg en die blijkens zijn klachtenregeling de Regionale Klachtencommissie heeft belast met de behandeling van klachten zoals bedoeld in artikel 55 Wzd; |
| b. RKC | : | de Regionale Klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 2; |
| c. cliënt | : | cliënt zoals bedoeld in artikel 1, lid 1, onderdeel c Wzd; |
| d. vertegenwoordiger | : | de vertegenwoordiger van een cliënt, zoals beschreven in de Wzd, art.1 lid sub e; |
| e. nabestaande | : | nabestaande zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg; |
| f. klager | : | degene die een klacht indient; |
| g. zittingscommissie | : | de leden van de RKC die een klacht behandelen; |
| h. klacht | : | een klacht over een beslissing of over de nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd een klacht kan worden ingediend; |
| i. stuurgroep RKC | : | overleg van de organisaties die de RKC, onderdeel Wzd hebben ingesteld; |
| j. Wzd | : | Wet zorg en dwang psychogeriatrische en verstandelijk gehandicapte cliënten. |
| k. Wzd-functionaris | : | functionaris zoals omschreven in artikel 1 lid 1 sub m Wzd |

Over de volgende beslissingen kan op grond van artikel 55 lid 1 Wzd een klacht worden ingediend:

- de beslissing over de vraag of een cliënt in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen;
- de beslissing om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen;
- uitvoering van onvrijwillige zorg zoals vermeld in het zorgplan;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in de periode waarin nog geen zorgplan is vastgesteld;
- een beslissing om onvrijwillige zorg te verlenen in een situatie waarin bij het opstellen van het zorgplan redelijkerwijs niet voorzien kon worden;
- een beslissing over verlof of ontslag;

Op grond van artikel 55 lid 2 Wzd kan tevens een klacht worden ingediend over:

- de nakoming van de verplichting om het dossier bij te houden, voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- een beslissing van de Wzd-functionaris.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

Artikel 2 Taak RKC

1. De RKC is een klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 53 Wzd. De RKC is ingesteld door de aangesloten organisaties en Zorgbelang Brabant.
2. De RKC heeft tot taak om klachten te behandelen ten behoeve van zorgaanbieders die, blijkens hun klachtenregeling, de RKC met deze taak hebben belast.
3. Zorgaanbieders zijn te allen tijde bevoegd om hun klachtenregeling te wijzigen ten einde de RKC niet meer te belasten met de behandeling van klachten. Hierover zal de zorgaanbieder een melding doen bij de RKC. Voor de bevoegdheid van de RKC om een klacht in behandeling te nemen is de klachtenregeling bepalend, zoals die luidt op de dag waarop de klacht is ingediend.

Artikel 3 Werkwijze RKC

1. De RKC verricht haar werkzaamheden op basis van de Wzd en van deze regeling.
2. De RKC is niet gebonden aan eventuele bepalingen omtrent de werkwijze bij de behandeling van klachten uit een klachtenregeling van een zorgaanbieder.

Hoofdstuk 2 Procedure bij de behandeling van klachten

Artikel 4 Het indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk of elektronisch ingediend bij de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft. Deze draagt zorg voor indiening van de klacht bij de RKC. Klager kan de klacht tevens rechtstreeks schriftelijk of elektronisch bij de RKC indienen.

Artikel 5 Ontvangst Wzd-klacht

1. De RKC bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager. De RKC vermeldt in de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht. De RKC vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
De RKC wijst hierbij op de mogelijkheid van bijstand door een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd.
2. De RKC kan de klager verzoeken nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
3. De RKC stelt degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om te reageren op de klacht. De RKC wijst degene op wie de klacht betrekking heeft erop dat hij zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

Artikel 6 Termijn van behandeling

1. De RKC beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht, voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een nog lopende toepassing van het besluit waarop de klacht betrekking heeft of voor zover het een klacht betreft die ziet op een (nog) niet nagekomen verplichting.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

2. Indien de klacht een beslissing of de nakoming van een verplichting betreft die ten tijde van de indiening geen gevolg meer heeft of waaraan in de tijd dat de klacht bij de klachtencommissie aanhangig is het gevolg is komen te vervallen, neemt de klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde beslissing binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
3. Als de RKC niet binnen de geldende termijn een beslissing heeft genomen over de klacht, kan de klager de klacht ter beoordeling voorleggen aan de rechter. De klager moet dit doen binnen zes weken na de dag waarop de RKC uiterlijk een beslissing had moeten nemen.

Artikel 7 Onbevoegdverklaring en niet-ontvankelijkverklaring door de voorzitter

1. Indien zijns inziens op voorhand duidelijk is dat de RKC niet bevoegd is een klacht te behandelen of dat de RKC de klager niet-ontvankelijk zal verklaren, kan de voorzitter van de RKC verklaren dat de RKC onbevoegd is om een klacht te beoordelen of een klacht niet-ontvankelijk verklaren. De klacht wordt dan niet verder in behandeling genomen.
2. Indien de voorzitter van de RKC verklaart dat de RKC onbevoegd is om van een klacht te beoordelen of een klager niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager en aan de zorgaanbieder.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de RKC samen met twee door hem aan te wijzen leden van de RKC. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede en aan de zorgaanbieder.

Artikel 8 Schorsing klacht

1. De klager kan de RKC verzoeken het besluit waarop de klacht betrekking heeft te schorsen.
2. De voorzitter van de RKC beslist namens de RKC over een verzoek tot schorsing.
3. De voorzitter van de RKC, bijgestaan door een lid van de commissie zoals bedoeld in artikel 9, lid 2, onderdeel b c.q. artikel 9, lid 3, onderdeel b, hoort zo spoedig mogelijk na ontvangst van het schorsingsverzoek, tenminste de klager en de Wzd-functionaris. De voorzitter van de RKC kan desgewenst andere leden van de RKC consulteren bij de beoordeling van het schorsingsverzoek.
4. De voorzitter van de RKC beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier werkdagen na ontvangst van het schorsingsverzoek.
5. De voorzitter van de RKC deelt zijn besluit over het schorsingsverzoek mondeling mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Zo spoedig mogelijk daarna doet hij hun zijn uitspraak schriftelijk of elektronisch toekomen. Het besluit tot schorsing treedt in werking, zodra degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk is geïnformeerd over het besluit.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

6. De voorzitter van de RKC kan ambtshalve besluiten tot schorsing van een besluit waartegen een klacht zich richt. Lid 3 en lid 5 van dit artikel zijn daarbij van overeenkomstige toepassing.
7. De schorsing eindigt twee weken na het moment waarop de RKC uitspraak doet over de klacht. De schorsing eindigt tevens op het moment waarop de klager de klacht intrekt.

Artikel 9 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een, door de voorzitter per klacht samen te stellen, zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de RKC, onder wie de voorzitter of diens plaatsvervanger. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht is gewaarborgd.
2. Indien het een cliënt betreft met een psychogeriatrische aandoening stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
 - a. een jurist;
 - b. een specialist ouderengeneeskunde of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog.
3. Indien het een cliënt betreft met een verstandelijke handicap stelt de voorzitter de zittingscommissie zo samen dat daarin tenminste zitting hebben:
 - a. een jurist;
 - b. een arts voor verstandelijk gehandicapten of een psychiater of een gezondheidszorgpsycholoog of een orthopedagoog-generalist.
4. Een lid van de RKC dat werkzaam is bij of voor de zorgaanbieder die zorg verleent aan de cliënt die het betreft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
5. Een lid van de RKC wordt niet in een zittingscommissie benoemd, als hij de klager, de cliënt of degene op wie de klacht betrekking heeft, persoonlijk kent.
6. De secretaris informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 10 Hoorzitting

1. De zittingscommissie houdt een hoorzitting teneinde de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. De zittingscommissie kan afzien van het houden van een hoorzitting als zij constateert dat de klacht beoordeeld kan worden op basis van de beschikbare stukken.
2. Een hoorzitting vindt plaats in een locatie van de zorgaanbieder, tenzij de zittingscommissie anders beslist. De zittingscommissie houdt een hoorzitting in een locatie die voor de cliënt goed bereikbaar is.
3. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn van maximaal 3 dagen te reageren.

Artikel 11 Schadevergoeding

1. De RKC kan op verzoek van de klager of ambtshalve besluiten dat de zorgaanbieder de klager een schadevergoeding moet betalen.
2. De RKC besluit niet tot toekenning van een schadevergoeding dan nadat de zorgaanbieder hierover is gehoord.
3. De RKC stelt een schadevergoeding naar billijkheid vast.

Artikel 12 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de zorgaanbieder en de klager.

Artikel 13 Beslissing RKC

1. De beslissing van de RKC strekt tot:
 - a. onbevoegdheidsverklaring van de commissie;
 - b. niet ontvankelijkheid van de klacht;
 - c. ongegrondverklaring van de klacht;
 - d. gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. Beslissingen over een klacht worden namens de RKC genomen door de zittingscommissie die de klacht behandeld heeft. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de beslissing.
3. De RKC beslist tot onbevoegdverklaring indien:
 - a. de klacht betrekking heeft op een zorgaanbieder die de RKC niet belast heeft met de beoordeling van klachten;
 - b. de klacht betrekking heeft op een beslissing of nakoming van een verplichting waarover op grond van artikel 55 Wzd geen klacht kan worden ingediend.
4. De RKC beslist tot niet-ontvankelijkverklaring indien:
 - a. de klacht niet is ingediend door de cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van de cliënt;
 - b. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de RKC is behandeld en niet voldoende aannemelijk is dat de situatie sindsdien is veranderd;
 - c. een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
5. In een beslissing beschrijft de RKC:
 - a. de klacht waarop de beslissing betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - c. de wijze waarop de RKC de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de RKC en de motivering daarvan;

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

- e. de namen van de leden van de RKC die de beslissing genomen hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de RKC.
6. Indien de RKC een klacht gegrond verklaart, vermeldt de RKC in aanvulling op de in het vijfde lid genoemde onderwerpen tevens, dat de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt en kan zij de voor de behandeling verantwoordelijke persoon opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing. De commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.
7. De RKC vermeldt in haar beslissingen dat de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de zorgaanbieder, binnen zes weken na de dag waarop de beslissing van de RKC aan de klager is meegedeeld de klacht ter beoordeling aan de rechter kan voorleggen.
8. Beslissingen van de RKC worden ondertekend door de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de RKC.
9. De RKC stuurt beslissingen over een klacht aan:
- a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. degene op wie de klacht betrekking heeft;
 - d. de raad van bestuur van de zorgaanbieder;
 - e. de zorgverantwoordelijke;
 - f. de IGJ.
10. Indien de klager zich laat bijstaan door een advocaat stuurt de RKC alle correspondentie over de klacht aan de advocaat van de klager. Indien de instelling zich laat bijstaan door een advocaat, wordt alle correspondentie over de klacht aan de advocaat van de instelling gestuurd.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 14 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van Wzd-klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de wet of dit reglement de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De RKC bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt tenminste twee jaar bewaard, daarna wordt een dossier niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

Artikel 16 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet. Hierbij geldt dat indien dezelfde klacht bij een vergelijkbare commissie is of wordt neergelegd, de RKC klager niet ontvankelijk kan verklaren bij het (nogmaals) in behandeling nemen van de klacht.

REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE
Zorginstellingen Midden en West Brabant
Behandeling Wzd klachten

Artikel 17 Kosten

1. De RKC brengt geen kosten in rekening aan de klager.
2. Ter zake van de behandeling van een klacht door de RKC wordt een bedrag in rekening gebracht aan de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft. Nadere informatie hierover is opgenomen in de Uitvoeringsregeling.
3. Eventuele door de klager, de aangeklaagde of de zorgaanbieder in verband met de klachtenprocedure te maken kosten worden niet vergoed door de RKC noch door de organisaties die de RKC in stand houden.

Artikel 18 Jaarverslag

De RKC brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar aan de aangesloten organisaties en aan Zorgbelang Brabant een verslag uit van haar werkzaamheden. Daarin beschrijft de RKC het aantal en de aard van de door de RKC behandelde klachten en de strekking van haar oordelen. De RKC stuurt dit verslag naar de aangesloten organisaties en Zorgbelang Brabant.

Artikel 19 Evaluatie

1. De RKC evalueert deze klachtenregeling binnen één jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de RKC dit wenselijk vindt.
2. De RKC betreft de aangesloten organisaties en Zorgbelang Brabant bij iedere evaluatie.

Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de RKC, tenzij het een situatie betreft met betrekking tot de werkwijze bij de behandeling van een klacht, dan beslist de zittingscommissie die de klacht behandelt.

Artikel 21 Vaststelling en wijziging reglement

1. Deze regeling wordt vastgesteld in samenwerking met Zorgbelang Brabant en kan worden gewijzigd door de RKC.
2. De RKC besluit niet tot wijziging van deze regeling dan nadat de aangesloten organisaties en Zorgbelang Brabant tenminste vier weken gelegenheid hebben gehad om hun standpunt ten aanzien van de wijziging aan de RKC te laten weten.
3. De RKC besluit niet tot wijziging van artikel 4 of artikel 17 dan nadat de aangesloten organisaties en Zorgbelang Brabant daarmee hebben ingestemd.

Artikel 22 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022.